

SharePoint 2013

La maturité de l'Intranet social

NOTE DE SYNTHÈSE

VOIRIN
Conseil en management

TRANSFORMATION – CONSEIL SI - CONDUITE DU
CHANGEMENT – USAGES COLLABORATIFS

Apporter de la valeur par les technologies digitales

LE LAB DES USAGES

Le Lab des Usages est une cellule interne de veille et de recherche sur les usages numériques. Le Lab est ainsi aussi bien un **centre de recherche** développant des outils d'analyse qu'une structure de veille détectant les futures tendances. Le Lab des Usages



est composé de deux doctorants permettant de faire le pont entre la **recherche académique** et **le monde de l'entreprise**. Situé à la fois en France et au Canada, son activité est internationale, ce qui lui permet notamment d'avoir une vision élargie des nouvelles tendances et pratiques en termes de numérique. Le Lab des Usages, étant au cœur de VOIRIN, profite également de l'expertise de l'ensemble des consultants dans ses réflexions.

Les activités du Lab des usages se concrétisent par **divers publications** : billet de blog pour la veille, dossier d'analyse d'enquête et livre blancs pour les activités de recherche plus poussées. En tant que centre de recherche, le Lab des Usages produit également de la **R&D interne** avec la réalisation de divers outils d'analyses comme ATOM 2.0

En croisant les approches de l'ensemble des consultants et collaborateurs de VOIRIN, le regard frais de doctorants français et québécois et l'expertise de chercheurs de renommée fréquemment invités à contribuer, le Lab génère et agrège l'innovation numérique pour mieux la diffuser.

Egalement membre de la **Chaire de Management de la Créativité** depuis sa création, cette chaire représente **trois entreprises** (SALM, SOCOMEC, VOIRIN) et **un laboratoire** - Le Bureau d'Economie Théorique et Appliquée (BETA). Ils collaborent ensemble sur 5 ans sur plusieurs thématiques liées à la créativité au travers de travaux de **recherche théorique** et de **recherche action**. Ces thématiques traitées couvrent la créativité sous toutes ses formes : la créativité dans la recherche de nouveaux produits, la créativité au service de l'innovation managériale, la créativité et l'entreprise 2.0 la créativité au service du marketing,...

VOIRIN

Cabinet de conseil existant depuis plus de 33 ans, VOIRIN compte aujourd'hui **35 consultants** permanents à **Strasbourg, Paris, Montréal, et Québec**.



Le Cabinet offre des conseils en systèmes d'information et en transformation d'organisation dans le secteur privé, public et de la santé. Ses offres se départagent dans **quatre domaines** de compétences : l'organisation numérique, la transformation des organisations, l'organisation collaborative, et le management par projet.

Depuis sa création en 1980, les équipes de consultants se sont intégrés et ont participé à l'animation de nombreuses communautés. Actuellement, des travaux de recherche et des travaux prospectifs sur les usages et outils sont ainsi menés en France avec le **BETA** (Bureau d'Economie Théorique & Appliquée à Strasbourg), le Centre de Recherche en Gestion de l'Ecole Polytechnique de Paris, le club de gestion de la connaissance, la communauté club net, et le CLUSIF dans le domaine de la sécurité des systèmes d'information. A l'étranger, des liens étroits ont été développés avec des équipes d'HEC Montréal.

Cette présence est à la fois une **source de veille informationnelle**, un accès à de **nouveaux apprentissages** et le lieu de **nouvelles publications**.

RESUMÉ DE LA NOTE DE SYNTHÈSE :

L'intranet est l'une des rares plateformes communes à tous les salariés dans les entreprises, mais pour autant elle ne reçoit souvent pas plus qu'un succès d'estime.

Développé par des équipes techniques à des fins de communication « top down », l'intranet souffre d'un réel manque de leadership.

Aujourd'hui, les équipes de communication avec l'appui des ressources humaines et de l'IT travaillent à renouveler cet outil pour qu'il soit plus pertinent, plus riche, plus personnel et ainsi plus utile.

Cette évolution centrée sur l'utilisateur et une approche plus ouverte de la communication est devenue plus facile avec la disponibilité d'outils de gestion de contenus et l'intérêt pour les réseaux sociaux d'entreprise.

Avec cette note de synthèse, nous souhaitons partager les premiers retours d'expérience de mise en œuvre dans le cadre de projets d'intranet sociaux d'une solution largement utilisée pour la gestion de documents, mais également la collaboration autour de projets.

SharePoint n'est ni la seule, ni la meilleure, solution pour la publication de contenu ou le déploiement d'un réseau social.

Les atouts de SharePoint 2013, outre un périmètre iso fonctionnel avec les autres solutions, sont à chercher du côté de son architecture – principalement le positionnement et les capacités du moteur de recherche - mais également en tant que brique d'une infrastructure de gestion des contenus et d'espaces collaboratifs et opportunité de valorisation de l'expertise déjà acquise en interne.

Au stade de la plupart des projets que nous connaissons, il est acquis que tant les fonctionnalités offertes que leur mise en œuvre sont suffisantes pour proposer un intranet 2.0 qui serve une information fiable et profilée tout en laissant les communautés se développer dans un cadre de gouvernance opérationnelle.

SharePoint 2013 est une version « charnière » vers une solution encore plus dynamique et proche de l'utilisateur, mais elle permet de capitaliser les efforts déjà mis dans la création des bibliothèques de documents, les référentiels et bien sur la collaboration et la mutualisation des contenus.

SharePoint 2013 anticipe bien l'évolution de nos besoins et de nos pratiques face à la masse d'information disponible en mettant en avant des fonctionnalités de recherche riches pour des résultats incluant – selon la demande - les contenus, mais également les personnes et les communautés.

SharePoint 2013 permet une publication de contenus facile et intuitive pour une diffusion classique ou plus ciblée (profil ou communautés) tout en ouvrant à l'utilisateur (reconnu au travers d'un profil riche) des espaces d'expression (commentaires ou contributions) au gré de ses besoins et envies.

SharePoint 2013 est arrivé à une certaine maturité en termes d'Intranet social (ou 2.0). Si aucune de ses caractéristiques n'est révolutionnaire, c'est par leur combinaison que SharePoint 2013 est capable de répondre aux enjeux des Intranets modernes et devenir une véritable solution structurante pour l'organisation. Nous souhaitons dans cette note de synthèse mettre l'accent sur les deux évolutions majeures de cette version, l'utilisation du moteur de recherche au cœur du système et l'intégration d'un ensemble de fonctionnalités sociales complet, qui, combinées, laissent entrevoir l'architecture et les usages de l'Intranet de demain.

I. SharePoint 2013 au service de la stratégie éditoriale

La logique traditionnelle de la recherche d'information sur le web

Dans l'univers du web, deux paradigmes de recherche d'information coexistent depuis ses débuts :

- La recherche via une navigation basée sur une structure hiérarchique de termes (une taxonomie) permettant d'accéder, selon un chemin prédéterminé, aux résultats souhaités. C'est le cas de Yahoo ! Directory et de l'Open Directory Project mais également, à une échelle plus petite, des menus de navigation d'un site web.
- La recherche directe, à base de requêtes, rendue célèbre par l'indétrônable Google.

Lorsqu'un internaute visite un site web, il peut généralement utiliser l'une des deux solutions pour accéder à l'information souhaitée. Cette conception repose cependant sur une architecture statique de l'information et donc identique pour tous les visiteurs. Cela pose trois grands problèmes :

- Chaque utilisateur navigue sur un site selon la même structure d'organisation de l'information déterminée par le créateur du site. Cette structure suppose que les utilisateurs peuvent être représentés par un seul groupe appréhendant de la même façon la recherche d'information.
- Les moteurs de recherche, notamment au niveau des Intranets, sont souvent mal intégrés et les compétences des utilisateurs dans la formulation de requêtes très limitées.
- La structure physique d'un site représente les fondations de l'architecture de l'information et de la navigation du site. Autrement dit, l'accès à un contenu correspond à un seul chemin de navigation. Hors, il existe souvent plusieurs relations logiques entre les contenus (par exemple, deux produits peuvent être reliés par leur type, leur prix, leur marque, etc.) impliquant de multiples chemins d'accès possibles.

Au final, si le site est très riche en contenus, la recherche et la valorisation des contenus peuvent devenir très laborieuses. Jusqu'à la version 2010, SharePoint n'échappait pas à cette logique de conception. Les contenus étaient hiérarchisés selon la structure des sites, cette dernière déterminant la navigation.

L'arrivée de la navigation dynamique : le moteur de recherche au cœur de SharePoint 2013

SharePoint 2010 avait introduit le magasin de termes (gestion des métadonnées) afin notamment d'afficher facilement du contenu dynamique au sein d'une webpart. SharePoint 2013, et c'est ici que réside sa véritable évolution, combine le magasin de termes à la puissance de son moteur de recherche afin de mettre en œuvre une navigation dynamique basée sur les métadonnées (« *metadata-driven navigation* »). Si l'utilisation du moteur de recherche pour construire une navigation dynamique n'est pas nouvelle (voir l'encadré « la recherche à facette »), SharePoint 2013 profite d'une combinaison de fonctionnalités abouties qui permettent de construire une architecture de l'information parfaitement cohérente avec les besoins des organisations.

LA RECHERCHE A FACETTE

Pour bien comprendre la nouvelle architecture de SharePoint 2013, il est important de comprendre le principe de La navigation dynamique (connue également sous le nom de « recherche à facette » ou « navigation à facette »). Elle vise à surpasser les problèmes d'une architecture statique de l'information en combinant le meilleur de la recherche par menus de navigation et de la recherche par requête. Le concept est simple, les contenus du site sont qualifiés par une hiérarchie de métadonnées (les facettes) qui vont servir ensuite d'options de navigation. Ces métadonnées représentent en réalité des requêtes adressées au moteur de recherche afin de remonter les résultats y étant associés. Les métadonnées étant désolidarisées de la structure physique du site, elles permettent de relier logiquement les contenus (et donc de réutiliser le même contenu pour de multiples métadonnées). Au final, l'utilisateur navigue au fil de la hiérarchie de métadonnées (catégories, sous catégories, etc.) avec des menus se construisant dynamiquement selon les métadonnées suivies. Des filtres permettent généralement d'aider un peu plus l'utilisateur dans sa recherche. Depuis le début des années 2000, les sites de e-commerce ont commencé à utiliser la navigation dynamique pour leur catalogue de produits. Celle-ci est maintenant un nouveau paradigme pour la recherche d'information et est utilisée par de nombreux sites.

La figure 1 présente cette nouvelle architecture dans le contexte d'un Intranet. En amont, la création de contenus (articles, news, listes, etc.) est régie par la gouvernance informationnelle mise en place par l'organisation. L'emplacement physique du contenu ne faisant plus foi, il suffit, pour les contributeurs, de gérer la relation logique entre les contenus via les métadonnées. De plus, grâce à son module d'analyse continue, SharePoint 2013 permet de résoudre l'un des problèmes majeurs de la recherche à facette, à savoir un index dépassé. En effet, l'analyse continue offre une indexation des contenus constante. Sans ce module, un Intranet riche en activité ne pourrait fonctionner efficacement avec une navigation dynamique.

En aval, l'ensemble de la stratégie éditoriale de l'organisation peut être soutenue grâce à un accès à l'information profitant d'une navigation dynamique. A ce stade, une fonctionnalité supplémentaire de SharePoint permet d'obtenir une stratégie éditoriale complète, ce sont les « audiences ». Les audiences

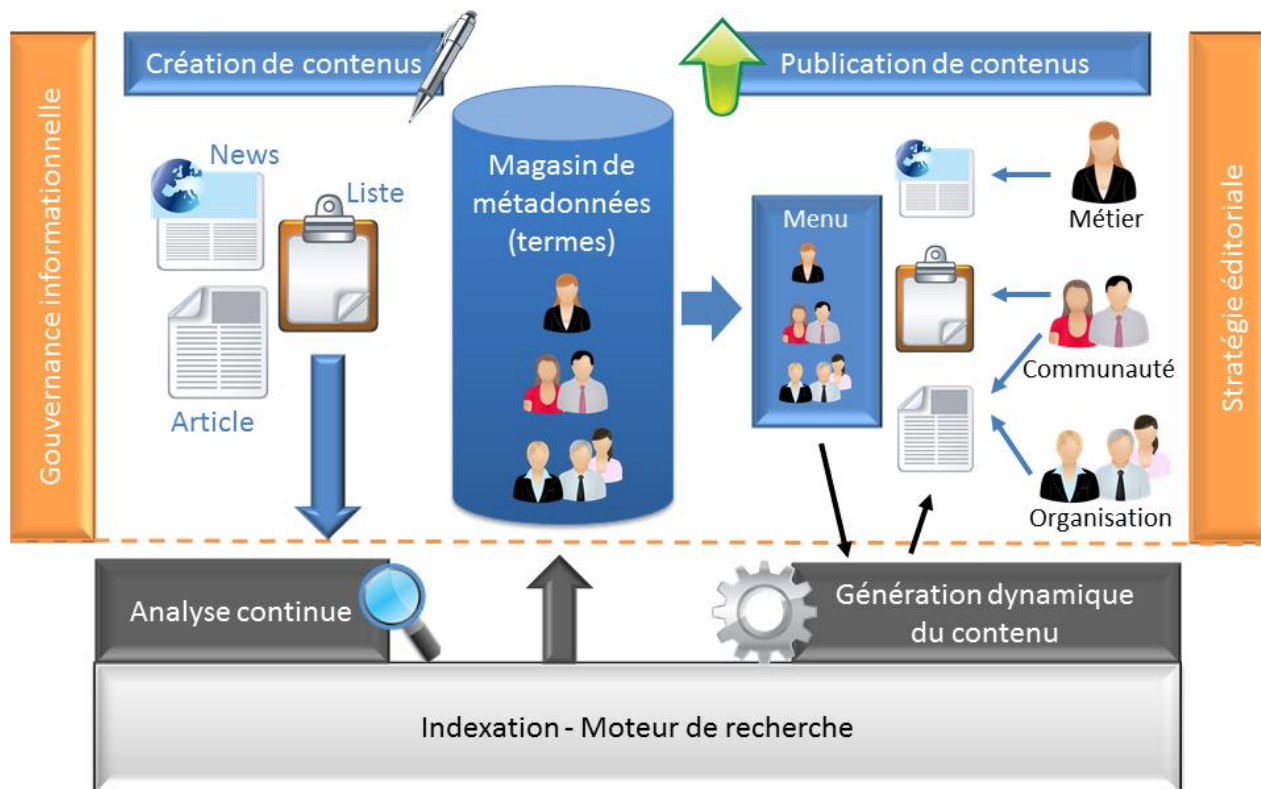


Figure 1: l'architecture de SharePoint 2013

correspondent aux publics cibles d'une information et se configurent depuis les propriétés du profil de l'utilisateur. Cette fonctionnalité permet ainsi un profilage de l'information selon un usage cohérent des métadonnées entre le profil des utilisateurs et les contenus.

La dernière partie de SharePoint 2013 à mettre en avant dans cette configuration est son interface à base de webparts et notamment la webpart de requêtes. Grâce à cette dernière, il est possible de définir quels contenus afficher selon des métadonnées prédéfinies. Cette webpart permet également d'accéder à tous les résultats de la requête avec sur la page de résultats des facettes (métadonnées) permettant d'affiner la recherche.

Pour résumer, cette nouvelle architecture basée sur le moteur de recherche et combinée aux précédentes fonctionnalités de SharePoint (magasins de termes, webpart de requêtes) offre la possibilité de déployer un Intranet cohérent où la recherche d'information n'est plus une tâche fastidieuse mais devient adaptée au profil de l'utilisateur en lui valorisant la bonne information ou lui fournissant les bonnes clés d'accès à l'information.

Mais si cette architecture peut justifier le titre de « maturité de l'Intranet 1.0 », elle ne peut, à elle seule, prétendre au titre de « maturité de l'Intranet social ». C'est grâce à l'implémentation d'un ensemble fonctionnel « social » relativement riche que SharePoint 2013 s'ouvre la voie vers cette maturité.

II. L'architecture fonctionnelle de SharePoint 2013

Afin d'analyser la pertinence de SharePoint 2013 du point de vue de ses fonctionnalités sociales, nous pouvons les définir sur quatre axes :

- **Collaborer** : symbolise l'aptitude à travailler ensemble, pour réaliser une tâche ou un projet et atteindre de la meilleure façon les objectifs fixés.
- **Communiquer** : caractérise le fait de transmettre une information.
- **Partager** : représente l'échange d'informations et de connaissances entre individus.
- **Réseauter** : identifie le fait de créer des liens et relations entre individus, communautés ou institutions pouvant amener une valeur ajoutée pour l'entité concernée.

La figure 2 indique pour chaque axe, les thématiques associées ainsi que leur mode d'application dans SharePoint 2013. Si l'ensemble fonctionnel social de SharePoint 2010 était encore relativement pauvre, cette nouvelle mouture a fait un bond en avant.

Au niveau de la collaboration, le nouveau gabarit de communauté fournit les bases fonctionnelles du travail collaboratif (espace de discussion, wiki, gestion de projet, etc.). Il est également possible de suivre les communautés. L'animateur de communauté a ainsi à sa disposition de quoi faire vivre pleinement sa communauté.

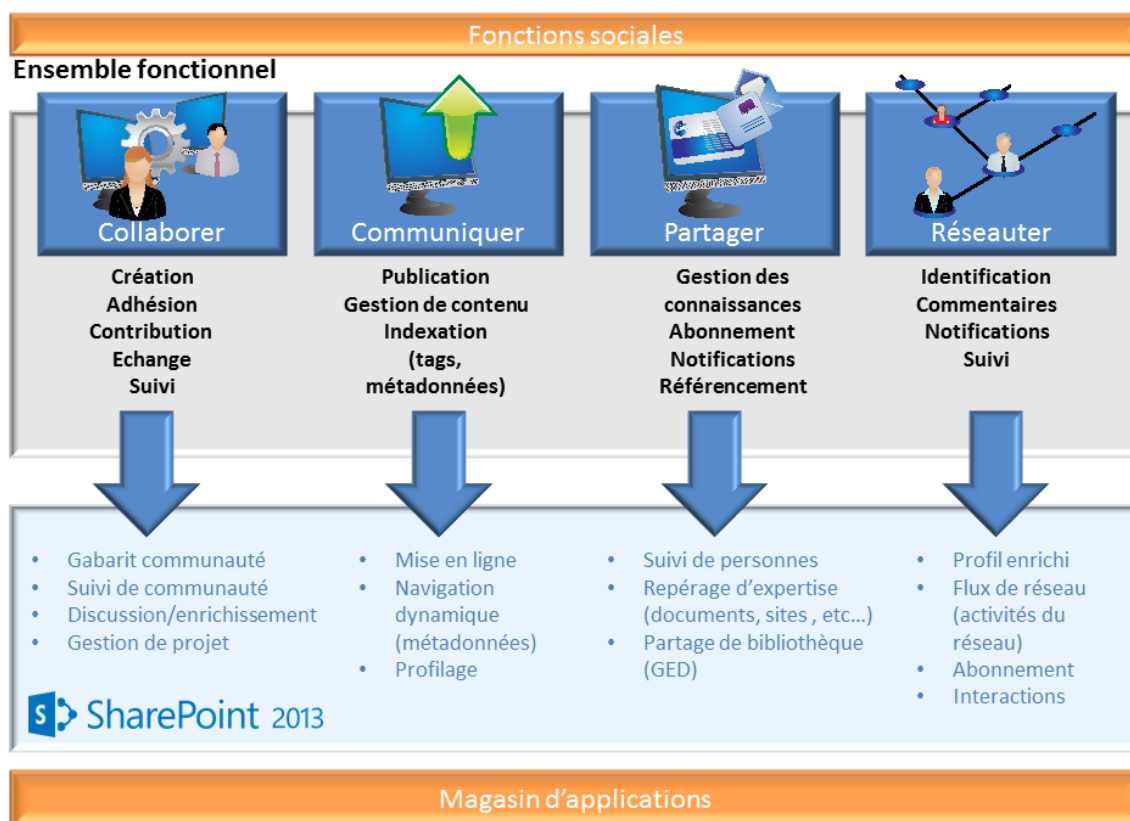


Figure 2 : fonctions sociales de SharePoint 2013

L'axe communication est détaillé dans la section précédente. C'est l'une des grandes évolutions de SharePoint 2013 avec l'intégration d'une navigation dynamique par métadonnées (qui comprennent les tags).

Au niveau du partage, l'ensemble des contenus peuvent être partagés et il est possible de suivre des

personnes, des documents et même des balises. Etroitement couplé avec les autres axes fonctionnels, le partage embrasse SharePoint dans son ensemble.

C'est peut-être l'aspect réseauter qui a le plus évolué. Quasiment inexistant dans SharePoint 2010, il est ici développé selon l'ensemble des standards du domaine. Un profil enrichi, la possibilité de suivre des personnes (abonnement), de commenter les contenus, et l'intégration de l'ensemble des flux de son réseau.

Si « *out of the box* » SharePoint 2013 propose déjà une offre fonctionnelle suffisante, l'intégration d'un magasin d'applications ouvert aux développeurs tiers ne fait qu'étendre les possibilités. Nous verrons dans la section suivante que cet aspect peut même devenir une caractéristique essentielle dans l'exploitation de l'information.

LES QUATRE AXES FONCTIONNELS ET LA NAVIGATION DYNAMIQUE

Le lien entre les 4 axes des fonctions sociales et l'architecture de SharePoint 2013 peut être schématisé selon la figure 3. Le moteur de recherche et son indexation de l'ensemble des métadonnées (tags, mots-clés, etc.) structurent l'ensemble des axes. La navigation dynamique se retrouve au cœur de l'efficacité sociale en orientant un contenu ciblé (personnes, articles, news, bibliothèques, etc.) permettant aux communautés un regroupement facilité pour communiquer, partager et réseauter. En parallèle, l'activité des espaces collaboratifs, par définition déjà ciblée sur une thématique, se voit également indexée et rejoindre le socle social commun.

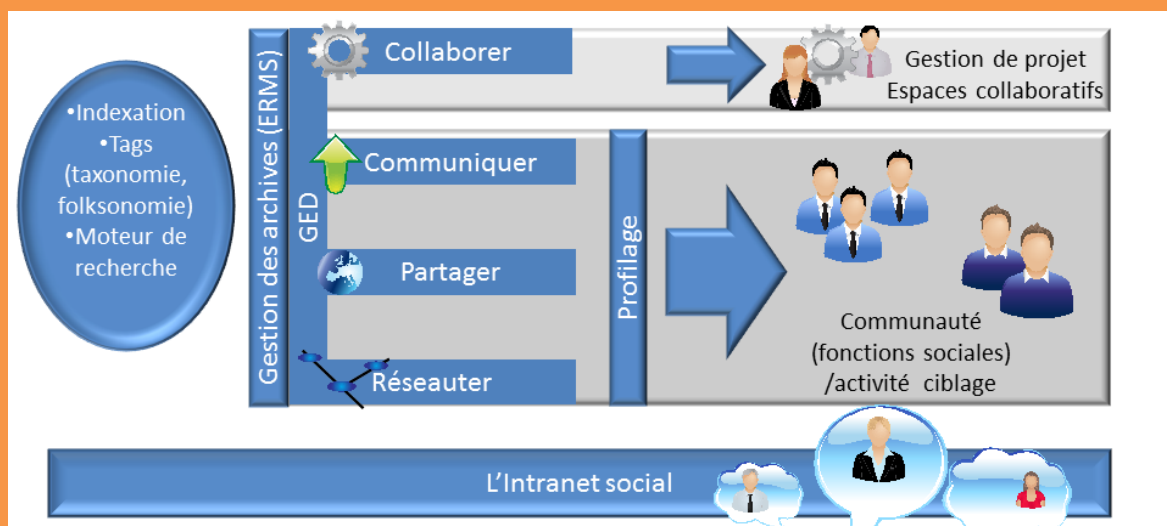


Figure 3 : lien entre les 4 axes fonctionnels et l'architecture de SharePoint 2013

III. Une solution structurante

A l'heure où les organisations sont de plus en plus inondées d'informations non structurées, un nouveau paradigme pour structurer l'ensemble de ces informations est né chez les éditeurs de moteur de recherche. Dénommé « accès unifié à l'information » (AUI), cette approche promet d'unifier dans un seul index l'ensemble des sources de données des organisations et d'y accéder par un unique point d'entrée. Cependant, entre les promesses des éditeurs et la pratique, il peut y avoir un monde. Mettre en place une telle infrastructure demande un investissement conséquent en ressources et beaucoup d'efforts, sans garantie de réussite.

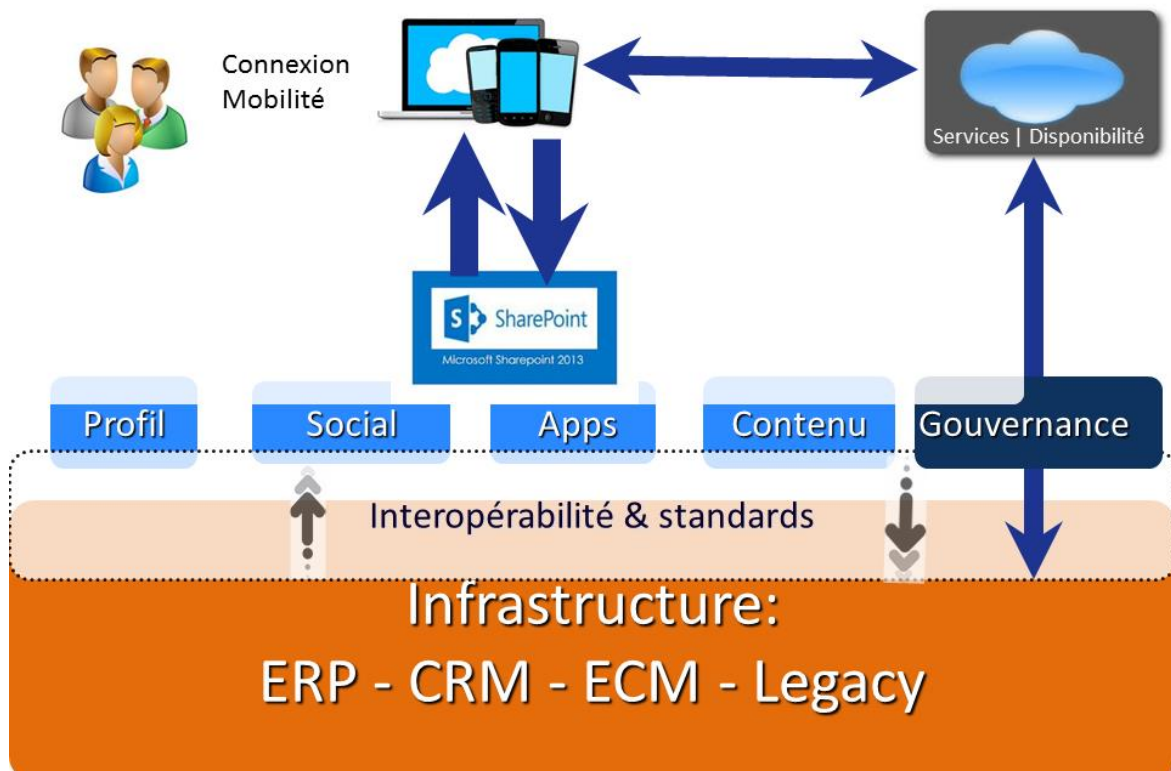


Figure 4 : SharePoint 2013 comme une solution structurante

Avant d'être racheté par Microsoft, FAST faisait partie des pionniers dans le développement de l'accès unifié à l'information. Cet aspect qui a été délaissé par Microsoft par la suite peut être vu comme une erreur stratégique de leur part. Cependant en y regardant de plus près, la stratégie déployée ici est d'une très grande cohérence. En effet, la trajectoire empruntée par SharePoint est celle d'un Intranet structurant l'ensemble des informations de l'organisation. Face aux difficultés de l'AUI, il pourrait bien devenir le chaînon manquant pour réconcilier les différentes sources de données d'une organisation.

Alors qu'un éditeur de solution d'AUI essaierait d'intégrer SharePoint comme une source de données, dans le scénario présenté ici, SharePoint représente le relais des données de l'infrastructure (ERP, CRM, etc.) grâce à des connecteurs pour FAST. C'est dans ce sens que SharePoint devient une solution structurante car c'est elle qui va organiser l'ensemble des informations de l'organisation. Cependant, nous ne parlons pas ici d'AUI (auquel cas, les mêmes problèmes seraient rencontrés) car SharePoint 2013 permet une recherche fédérée, c'est-à-dire qu'il

SharePoint 2013, la maturité de l'Intranet social transmet la requête de recherche au logiciel externe qui la traite par son propre moteur de recherche puis la renvoie à SharePoint. Parallèlement, SharePoint permet aussi d'analyser le contenu externe et de l'intégrer dans l'indexation de FAST. Etant donné que les problèmes d'accès unifié à l'information sont souvent des problèmes d'échelle de données à traiter, la complémentarité des deux approches pourrait bien être une solution d'avenir.

Ajoutons à cela la possibilité par des éditeurs tiers de développer des applications spécifiques comme des SBA (« *search-based application* ») pour exploiter ces informations et la boucle est bouclée. Nous pouvons souligner ici que le magasin d'applications est un aspect essentiel de SharePoint 2013 pour se frayer une voie vers une solution structurant l'ensemble du système d'information d'une organisation.

SharePoint 2013, la maturité de l'Intranet social c'est peut être bien cela aussi, un Intranet véritablement au cœur du système d'information de l'organisation.

IV. Conclusion : SharePoint 2013, la maturité de l'Intranet social

Dans cette note de synthèse, nous avons tenté de démystifier certains des aspects de SharePoint 2013 qui en font, selon nous, une solution plus que pertinente dans les contextes modernes d'Intranet. Avec son moteur de recherche à la base de son architecture, SharePoint 2013 permet une grande flexibilité d'architecture d'information, tout en misant sur une combinaison de fonctionnalités sociales prenant tout son sens dans cet univers.

Au-delà de cet aspect, SharePoint 2013 pourrait bien nous montrer que l'Intranet de demain trouvera sa place comme solution structurante d'accès aux informations de l'ensemble d'une organisation. Détournant le problème de l'accès unifié à l'information par un module de recherche fédérée tout en permettant l'analyse et l'indexation des contenus externes, SharePoint 2013 affiche un potentiel certain pour assumer le rôle clés d'autoroute de l'information.

LES AUTEURS



Doctorant depuis 2012 au sein du Cabinet, Jérôme a précédemment effectué un master 2 d'économie et management de l'innovation à l'université de Strasbourg. Aujourd'hui responsable du Lab des Usages, il contribue régulièrement au blog interne, à la rédaction de livres blancs, d'enquêtes liées aux thèmes de l'innovation des technologies web 2.0, aux usages de médias sociaux et au poste de travail du futur. Jérôme est également consultant junior pour le cabinet, et effectue notamment des missions de refontes Intranet pour des comptes publics et privés.



Basé en Suisse après une expérience internationale, Claude a une expérience de manager dans les métiers de la vente, du conseil et du marketing, avec une expertise particulière dans les technologies collaboratives et « sociales ». Reconnu pour son pragmatisme et sa capacité à synthétiser les problématiques métiers, il a la pratique collaborative inscrite dans son ADN. Claude intervient avec VOIRIN pour son savoir-faire dans la mise en oeuvre de politiques et de solutions de gestion des actifs informationnels. Claude a une Maitrise de sciences politiques et une Maitrise d'histoire contemporaine de l'Université de Paris.

PUBLICATIONS RECENTES



Développer les usages des applications informatiques de gestion, une réelle opportunité pour les entreprises

Cette note a pour objectif de valoriser l'activation des réservoirs d'usages qui existent dans les entreprises, alors que bien souvent ces dernières ignorent l'existence de telles ressources. Les usages existent dans les organisations dès lors que les individus membres de cette organisation doivent accomplir des tâches, et sont au cœur de la dynamique de transformation numérique et digitale des entreprises.



Le moteur de recherche

Ce livre blanc a pour objectif d'éclairer le lecteur sur le fonctionnement et les enjeux de la recherche d'information en entreprise en proposant une vue d'ensemble sur les technologies et principes régissant ce domaine ainsi que sur le marché actuel de la recherche.



L'organisation apprenante

Les enjeux d'un monde de plus en plus complexe ont des impacts sur la stratégie de formation des entreprises : il est devenu impératif de mettre à la disposition des employés les connaissances requises. Comment bonifier l'offre de formation sans en augmenter les coûts pour l'entreprise? Comment assurer que les connaissances transmises sont toujours les plus à jour? Comment arrimer les pratiques de formation aux attentes des jeunes générations de travailleurs, que les entreprises se disputeront de plus en plus?



Institut Montaigne : Pour un New Deal numérique

Dans une période de crise économique affectant sévèrement l'Europe, le numérique représente une source d'innovation et de croissance pour la France. La dernière étude de l'Institut Montaigne démontre que le numérique, devenu un outil incontournable au développement, n'est pourtant pas encore pleinement exploité dans les organisations publiques et privées françaises. Cette opportunité à saisir par l'État et les entrepreneurs a encouragé Gilles BABINET, multi-entrepreneur et ancien Président du Conseil national du numérique, et Frédéric CREPLET, Directeur Général de VOIRIN, à publier une nouvelle étude intitulée 'Pour un 'New Deal' Numérique'.

Retrouvez toutes nos publications sur notre site web : www.voirin-consultants.com

Suivez-nous !
@cabvoirin



Le Lab sur Twitter :
@LabdesUsages



Abonnez-vous à notre
newsletter mensuelle

Retrouvez-nous sur
www.voirin-consultants.com

...soyez informés des
événements à venir
sur notre site !

BUREAU DE STRASBOURG

(siège social)

42 Route de Bischwiller

67300 Schiltigheim

Tél. 03 88 62 23 00

Fax : 03 88 33 38 23

info@voirin-consultants.com

BUREAU DE PARIS

171 quai de Valmy

75010 PARIS

Tél. 01 40 38 61 10

info@voirin-consultants.com